

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ CỦA CÔNG CHỨC CẤP XÃ TỈNH BÌNH ĐỊNH

ĐÀO BÍCH HẠNH*
TRẦN THỊ MỸ DUNG**

Sự hài lòng của người dân là thước đo phản ánh chất lượng phục vụ của Nhà nước đối với xã hội. Ở Việt Nam, cấp xã là cấp hành chính địa phương gần dân nhất, chất lượng phục vụ của công chức cấp xã tác động trực tiếp đến sự hài lòng của người dân đối với quản lý nhà nước. Bình Định là tỉnh thuộc vùng kinh tế trọng điểm miền Trung, trong những năm gần đây, mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh đã có sự chuyển biến tích cực; tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế, tồn tại làm ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của người dân và rất cần những giải pháp thiết thực để cải thiện.

Từ khóa: Sự hài lòng của công dân; công chức cấp xã; hoạt động phục vụ; tỉnh Bình Định.

The people's satisfaction is a measure reflecting the quality of the public service delivery. In Vietnam, the commune level is the local administrative level closest to the people, therefore, the service quality of commune-level civil servants directly impacts the people's satisfaction with state management. Binh Dinh is a province in the key economic region of Central Vietnam. In recent years, the people have been increasingly satisfied with the public service delivered by commune-level civil servants in this province. However, some limitations still exist and requires to be addressed promptly by practical solutions.

Keywords: The people's satisfaction; commune-level civil servants; service delivery; Binh Dinh province.

NGÀY NHẬN: 15/12/2023 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 15/01/2024 NGÀY DUYỆT: 16/02/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.337.2024.779>

1. Đặt vấn đề

Khi đề cập đến sự hài lòng, Halstead và cộng sự (1994) cho rằng, đó là “một phản ứng cảm xúc, đi vào việc so sánh kết quả của sản phẩm với một số tiêu chuẩn đặt ra trước khi mua, được đo lường trong và sau khi tiêu dùng”¹. Kotler và Keller (2006) quan niệm: “sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh

nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó”².

Theo đó, sự hài lòng của người dân sẽ được tạo ra bởi những gì mà nhà nước phục vụ. Như vậy, sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã là thái độ

* ThS, Trường Đại học Quy Nhơn

** Sinh viên Trường Đại học Quy Nhơn

của công dân nhận xét, đánh giá, tin cậy và ủng hộ đối với sự phục vụ của công chức căn cứ vào mức độ đáp ứng được các nhu cầu và sự kỳ vọng của người dân.

Theo tiêu chuẩn SIPAS, từ năm 2017, các tiêu chí đánh giá công chức phục vụ công dân thông qua hoạt động công vụ gồm: công chức có thái độ giao tiếp lịch sự, chú ý lắng nghe ý kiến của người dân; hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo; hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu và tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc³.

2. Thực trạng sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã tỉnh Bình Định giai đoạn 2018 - 2022

Hiện nay, tỉnh Bình Định có 159 đơn vị hành chính cấp xã, gồm: 32 phường, 11 thị trấn và 116 xã. Đến hết năm 2022, tổng số công chức cấp xã của tỉnh là 1.455 người⁴.

Đánh giá về sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã thời gian qua cho thấy:

Thứ nhất, về mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của công chức.

Chỉ số hài lòng của công dân năm 2018: 71,81%, xếp thứ 61/63 tỉnh, thành phố; năm 2019: 81,81%, xếp thứ 45; năm 2020: 86,17%, xếp thứ 29; năm 2021: 87,67%, xếp thứ 23; năm 2022: 90,38%, xếp thứ 21⁵. Có thể thấy, chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ hành chính ở tỉnh Bình Định có xu hướng cải thiện trong so sánh giữa 63 tỉnh, thành phố của cả nước. Sự hài lòng của người dân đối với công chức các cấp đạt 82 điểm thông qua việc đo lường gần 5.000 người dân, tổ chức⁶. Để phản ánh một cách trực quan về sự hài lòng của công dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã, số liệu sơ cấp được thu thập thêm bằng kỹ thuật PSM (Propensity Score Matching - chọn cặp đôi mẫu theo điểm xác suất) và tiến hành đánh giá định lượng.

Thứ hai, về mức độ hài lòng của người dân về hoạt động phục vụ của công chức cấp xã.

Dựa trên lý thuyết của Yamane Taro⁷ để tính cỡ mẫu điều tra và định lượng theo thang Likert 5 bậc, có thể thống kê các thang đo khảo sát theo tỷ lệ phần trăm. Nhóm tác giả tiến hành khảo sát, phát ra 424 phiếu điều tra, thu 420 phiếu hợp lệ để đưa ra thống kê xã hội học bằng phần mềm SPSS. Từ đó, so sánh mức đánh giá cho từng tiêu chí riêng lẻ và rút ra xu hướng chung của trường số liệu, tạo kênh tham chiếu phục vụ mục tiêu nâng cao sự hài lòng của công dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã tỉnh Bình Định hiện nay.

Trong tiêu chí “*công chức am hiểu chuyên môn nghiệp vụ, hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính*”, có 32,6% đánh giá hài lòng, 38,1% rất hài lòng, mức độ hài lòng ở mức trung bình là 21,2%; có 2,5% và 5,6% đánh giá rất không hài lòng và không hài lòng. Như vậy, những ý kiến không hài lòng có tỷ lệ khá thấp, chiếm 8,1%, còn lại mức từ trung bình trở lên chiếm hơn 91%, đặc biệt mức độ hài lòng và hoàn toàn hài lòng khá cao đạt 70,7%. Kết quả như trên là tất yếu, bởi vì chuyên môn của công chức cấp xã ngày càng chuẩn hóa do sự ràng buộc về tiêu chuẩn trình độ trong các văn bản pháp lý.

Tiêu chí “*công chức giải thích thủ tục hành chính rõ ràng, dễ hiểu*”, 27,9% đánh giá hài lòng; 33,3% hoàn toàn hài lòng; mức trung bình chiếm 28,1%; có 3,9 và 6,9% ý kiến rất không hài lòng và không hài lòng. Tổng tỷ lệ không hài lòng chiếm 10,8% đặt ra yêu cầu cải thiện kỹ năng nghiệp vụ của công chức.

Tiêu chí “*công chức có khả năng giao tiếp hành chính tốt*”, có 31% và 35,5% ý kiến đánh giá hài lòng và hoàn toàn hài lòng; 22,9% đánh giá trung bình. Ở tiêu chí này, mức độ không hài lòng chiếm tỷ lệ tổng là 10,7% và vẫn do nguyên nhân từ kỹ năng công chức. Mức độ thành thạo kỹ năng giao

tiếp là rào cản để nâng cao sự hài lòng của công dân vì sự phục vụ của công chức được triển khai trước hết thông qua hoạt động giao tiếp. Kỹ năng giao tiếp của công chức thể hiện khả năng ứng xử và truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, dễ hiểu đến công dân, từ đó, người dân mới có thái độ hài lòng hoặc chưa hài lòng.

Tiêu chí “*công chức năng nổ, nhanh nhẹn trong công việc*”, có 28,5% đánh giá hài lòng, tỷ lệ hoàn toàn hài lòng chiếm 20,8%; mức độ hài lòng trung bình chiếm 35,5%. Tỷ lệ 14,5% tổng mức độ không hài lòng của công dân là con số đáng báo động, đặt ra yêu cầu chấn chỉnh tác phong làm việc. Ở tiêu chí “*công chức có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân*”, mức độ hài lòng và hoàn toàn hài lòng lần lượt là 28,8% và 22,9%; điểm chấm trung bình đạt 24,5%; có 4% và 19,8% ý kiến rất không hài lòng và không hài lòng. Tổng tỷ lệ đánh giá không hài lòng chiếm 23,8% cho thấy, công chức cấp xã của tỉnh Bình Định đang gặp vấn đề cả về kỹ năng lẫn đạo đức công vụ. Bởi vì thái độ đối với người dân trong hoạt động phục vụ xuất phát từ chính nền tảng kỹ năng giao tiếp và mức độ tuân thủ chuẩn mực ứng xử công vụ, tinh thần phục vụ của cá nhân công chức đó.

Trong tiêu chí “*công chức có trách nhiệm với công việc, hướng dẫn tận tình cho công dân*”, có 24% tỷ lệ đánh giá hài lòng; 31,7% hoàn toàn hài lòng; 29,1% hài lòng ở mức trung bình; có 13,1% rất không hài lòng và không hài lòng. Mặc dù con số này không cao so với các mức chấm điểm khác nhưng đã phản ánh tồn đọng về đạo đức công vụ vì nếu thái độ làm việc của công chức chưa tận tâm và nhiệt tình thì sẽ ảnh hưởng đến lòng tin của người dân. Kỹ năng hành chính - công vụ của công chức có thể hoàn thiện dần khi họ có ý thức bồi dưỡng nhưng nếu bản

thân không nhiệt tình với công việc, không muốn tận tâm với người dân thì sẽ khó có sự tự giác rèn luyện các kỹ năng còn yếu.

Với tiêu chí “*công chức lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân*”, có 29,7% ở mức độ hài lòng; 26,2% hoàn toàn hài lòng; mức trung bình chiếm 31%; 4,4% và 10,2% lần lượt là ý kiến rất không hài lòng và không hài lòng. Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của công dân chiếm tỷ lệ cao, tuy nhiên vẫn chưa đạt mức mong đợi bởi đánh giá không hài lòng vẫn còn 14,6%.

Khi được hỏi, 20,7% góp ý của công dân cho rằng, công chức cần “*bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ*”; 9,8% ý kiến mong muốn “*thủ tục hành chính nhà nước được đơn giản hóa*” để công chức thuận lợi hơn khi phục vụ người dân; 3,1% góp ý “*tăng cường kiểm soát đối với công chức*”, 29,3% mong muốn công chức “*nâng cao đạo đức công vụ*” và 3,1% yêu cầu các cơ quan chủ quản “*tạo môi trường thuận lợi để thúc đẩy sự nhiệt tình trong công việc của công chức*”. Như vậy, phần đa ý kiến người dân tập trung góp ý nhằm cải thiện, nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ và đạo đức công vụ của công chức cấp xã. Điều này cho thấy, hiện nay có 2 tiêu chí nói trên ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng của công dân đối với sự phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định.

Đối với kết quả đánh giá chung sự hài lòng của người dân qua khảo sát tại các đơn vị hành chính được chọn, 33,3% ý kiến đánh giá công chức ở mức độ trung bình; 28% hài lòng và 32,2% hoàn toàn hài lòng, vẫn còn 4,4% đánh giá hoàn toàn không hài lòng, 9% không hài lòng. Nhìn chung, kết quả trên phù hợp với các tiêu chí thành phần đã thống kê, phản ánh thực tế là đa phần người dân chấp nhận chất lượng phục vụ của công chức cấp xã ở địa phương nhưng mức độ hài lòng chưa cao, chưa tương xứng với kỳ vọng. Cụ thể, “*công chức am hiểu chuyên môn*

nghịệp vụ, hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện đúng quy trình hành chính” là tiêu chí được đánh giá cao nhất, ngược lại thì tiêu chí “công chức có thái độ thân thiện trong hoạt động tiếp dân” lại đạt mức đánh giá thấp nhất. Điều này có thể bắt nguồn từ nhiều nguyên nhân khách quan và chủ quan từ phía cơ quan quản lý, sử dụng công chức, bản thân công chức và từ chính người dân sử dụng dịch vụ công.

Từ năm 2019, Nhà nước ban hành hàng loạt quy định mới liên quan đến tuyển dụng, quản lý, sử dụng công chức cấp xã, cụ thể như Nghị định số 34/2019/NĐ-CP ngày 24/4/2019 của Chính phủ quy định về sửa đổi, bổ sung một số quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố, Nghị định số 138/2020/NĐ-CP ngày 27/11/2020 quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức và gần đây là Nghị định số 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, thôn, tổ dân phố đã đặt ra yêu cầu chuẩn hóa, do đó, mặt bằng chung về trình độ chuyên môn của công chức cấp xã đều tăng, hoạt động công vụ giảm thiểu sai sót nên được công dân hài lòng hơn.

Tuy nhiên, vẫn còn công chức được tuyển dụng trước hoặc thuộc diện bố trí, sắp xếp lại do điều chỉnh đơn vị hành chính cấp xã⁸, đến nay chưa kịp chuẩn hóa nên vẫn ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ công dân. Bên cạnh đó, nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng của người dân đối với công chức cấp xã chưa cao vì trình độ công chức tăng chưa hoàn toàn tương ứng với kỹ năng nghiệp vụ, đạo đức công vụ và thái độ ứng xử; chưa thực sự coi người dân là khách hàng để nhiệt tình phục vụ, còn tác phong chậm chạp khi thực thi công vụ. Một bộ phận công chức cấp xã thiếu động lực làm việc, chưa nỗ lực tự nâng

cao năng lực bản thân. Điều này xuất phát từ nhận thức riêng của công chức nhưng không thể bỏ qua sự tác động nhiều chiều, đơn cử như thực trạng thủ tục hành chính còn nhiều, ảnh hưởng đến thời gian giải quyết công việc và gây cảm giác phiền hà cho công chức và công dân; một số đơn vị cấp xã ở vùng sâu, vùng xa còn thiếu điều kiện vật chất, gây cản trở quá trình giải quyết công việc cho người dân; một bộ phận công dân khó giao tiếp thuận lợi với công chức do rào cản ngôn ngữ, đặc biệt ở các xã có đông đồng bào thiểu số... Ngoài ra, không thể phủ nhận bất cập trong kiểm soát của cơ quan chủ quản như chậm phản hồi kiến nghị của công dân đối với các công chức thiếu chuẩn mực, chế tài kỷ luật trong đánh giá công chức chưa mạnh nên khó chấn chỉnh thái độ làm việc, từ đó, gián tiếp làm giảm sự hài lòng của công dân.

3. Một số khuyến nghị nâng cao sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã

Xuất phát từ nhu cầu nâng cao sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của công chức cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định hiện nay, cần những giải pháp đồng bộ từ phía các cơ quan quản lý nhà nước các cấp.

Một là, các cấp có thẩm quyền cần có định hướng chỉ đạo cụ thể, nhấn mạnh vai trò của việc nâng cao sự hài lòng của người dân đối với hoạt động phục vụ của công chức trên địa bàn tỉnh nói chung, công chức cấp xã nói riêng và coi đó là thước đo chất lượng quản lý nhà nước tại địa phương. Đến nay, UBND tỉnh Bình Định tuy đã ban hành Đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2022 - 2025⁹, nhưng nội dung vẫn ở mức khái quát, tiêu chuẩn đánh giá theo khung chung

của SIPAS nên chưa chi tiết, khó tạo cơ sở lượng hóa cụ thể về sự hài lòng của người dân đối với công chức từng cấp. Sự phục vụ của công chức vốn có đặc trưng theo phân cấp quản lý nhà nước và mức độ trực tiếp trong giải quyết công việc với công dân nên nếu chỉ thống kê bình quân về cơ quan nhà nước và công chức toàn tỉnh thì khó chỉ ra được vấn đề thực sự đang tác động đến sự hài lòng của người dân đối với công chức cấp xã. Do đó, tỉnh cần chú trọng định hướng xây dựng tiêu chuẩn định lượng chi tiết đối với công chức các cấp, tạo cơ sở xác định giải pháp then chốt, tránh việc triển khai các đề án ở mức chung chung, nghiên cứu thực trạng không cụ thể khiến địa phương khó đạt mục tiêu nâng cao sự hài lòng của công dân.

Hai là, khi đã xác định nguyên nhân chính ảnh hưởng tiêu cực đến mức độ hài lòng của công dân xuất phát từ kỹ năng công vụ và ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ của công chức cấp xã thì các cơ quan có thẩm quyền của tỉnh cần thiết thực trong quản lý, bố trí, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng, đánh giá và thực hiện chính sách đối với công chức cấp xã. Theo đó, bố trí công chức cần “đúng người, đúng việc”, tránh hiện tượng công chức không đủ sức hoàn thành công vụ theo vị trí việc làm khiến công dân không hài lòng. Việc định kỳ bồi dưỡng kỹ năng công vụ cần được chú trọng để trình độ chuyên môn của công chức được phát huy hiệu quả trong thực tiễn, tránh lúng túng khi thực thi nhiệm vụ. Cần nghiêm túc triển khai Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án văn hóa công vụ để chấn chỉnh văn hóa công vụ, giáo dục nhận thức, giảm thiểu tình trạng thiếu chuẩn mực của một bộ phận công chức cấp xã hiện nay.

Ba là, sự hài lòng của người dân ở mức độ cao hay thấp cũng phụ thuộc vào nỗ lực cụ thể của công chức trong hoạt động phục vụ.

Do đó, cơ quan sử dụng công chức cũng phải có biện pháp nâng cao sự hài lòng của công chức bằng cách tạo thuận lợi cho họ làm việc, động viên, khuyến khích tinh thần cống hiến của công chức từ sự bố trí, sắp xếp đúng vị trí việc làm, cung cấp đủ điều kiện làm việc, tạo cơ hội cho công chức được bồi dưỡng nâng cao, phát triển chức nghiệp.

Ngoài ra, bản thân công chức cấp xã khi đã xác định trở thành “công bộc” của dân thì không thể thiếu chuyên tâm bồi dưỡng đạo đức công vụ, rèn luyện, nỗ lực hoàn thiện chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng công vụ để mang lại sự hài lòng cao nhất từ người dân. □

Chú thích:

1. Halstead và cộng sự. (1994). *Akathisia: Prevalence and associated dysphoria in an inpatient population with chronic schizophrenia*. Br J Psychiatry, 164, 177 - 183.

2. P. Kotler and K.L. Keller, *Marketing management*, USA: Pearson Prentice Hall, 2006.

3. Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về đề án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước giai đoạn 2017 - 2020.

4. Báo cáo số 156/BC-SNV ngày 18/11/2022 của Sở Nội vụ tỉnh Bình Định về kết quả công tác năm 2022 và nhiệm vụ công tác năm 2023.

5, 6. Công bố kết quả Chỉ số đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh Bình Định năm 2022. <https://snv.binhdingh.gov.vn>, ngày 06/3/2023.

7. Yamane Taro, *Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition*, New York: Harper and Row, USA. 1967.

8. Nghị quyết số 653/2019/UBTVQH14 ngày 12/3/2019 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã trong giai đoạn 2019 -2021.

9. Quyết định số 5359/QĐ-UBND ngày 31/12/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định về việc ban hành Đề án “đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn 2022 - 2025”.